

La Lettre du PASS-GRL®

N°4 Décembre 2008

Edito

Objectifs atteints : 150 à 200 000 logements assurés par un PASS-GRL®



2008, une année décisive pour conforter la place du PASS-GRL® dans l'accompagnement des parcours résidentiels des locataires, salariés ou non, pouvant bénéficier de ce dispositif. Une année qui a vu s'exercer la forte mobilisation de nos équipes pour porter le PASS-GRL® vers les acteurs du logement afin de nouer des partenariats durables et tangibles.

Entreprises, collectivités locales, associations, professionnels et propriétaires bailleurs, locataires : tous les maillons de la chaîne du logement sont au centre de notre action et de celle du réseau du 1 % Logement. Souvent méconnus du public, les CIL/CCI sont pourtant en permanence à pied d'œuvre pour faire en sorte que les orientations et les mécanismes initiés par les partenaires sociaux du 1 % Logement trouvent un écho concret dans le quotidien des personnes ayant un projet de logement et des entreprises dans leur gestion sociale. Implantés dans toute la France et au fait des spécificités territoriales, les CIL/CCI mènent des actions de proximité de qualité afin de promouvoir le PASS-GRL® et d'en faire profiter tant les "logeurs" que les "logés".

Nous sommes fiers de la plus-value sociétale de notre dispositif et c'est ainsi que nous l'exprimons en cette fin d'année qui nous rapproche des objectifs que nous nous étions fixés, entre 150 000 et 200 000 logements assurés par un PASS-GRL®. Mais ceux de 2009 sont plus ambitieux encore : implanter le PASS-GRL® dans la culture quotidienne de la location privée, dans une logique d'avantages mutuels et dans un esprit d'intérêt général.

Une nouvelle année donc pour l'APAGL, au nom de laquelle, je vous adresse tous mes meilleurs vœux 2009.

Jean-Luc Berho, Président de
l'Association Pour l'Accès aux Garanties Locatives

Rétrospective

2008, l'année de la mobilisation

Alors que l'année 2008 s'achève, il est intéressant de revenir sur les nombreuses initiatives qui ont été menées ces derniers mois pour présenter et promouvoir le PASS-GRL®. Elles ont notamment été marquées par la mobilisation de GRL Gestion et de l'APAGL auprès des professionnels et des élus.

Une communication active vers les professionnels de l'immobilier

Les administrateurs de biens et les courtiers en assurance étant des vecteurs importants dans la mécanique locative, GRL Gestion a donc participé aux ateliers du Management Century 21, organisés en partenariat avec le courtier PGA en juin à Bordeaux. Dans cette logique, le PASS-GRL® a également été présenté à la 7ème édition des Journées du Courtage en septembre à Paris, au Congrès CNAB en octobre à Tours et au Congrès ORPI organisé en partenariat avec le courtier Netassura en novembre à Lyon.

À l'occasion des échanges avec ces professionnels, GRL Gestion y aura validé la pertinence de notre démarche auprès de contacts qualitatifs, essentiellement constitués d'intermédiaires en assurances, dont l'appropriation et le soutien au dispositif sont des éléments moteur du développement du PASS-GRL® dans le marché locatif privé.

Les professionnels connaissent globalement le dispositif, ce qui constitue une évolution positive par rapport à l'année précédente. Il est par ailleurs intéressant de constater que les professionnels ont bien identifié la complémentarité du PASS-GRL® avec la Garantie des Loyers Impayés (GLI) et la possibilité de développer leur clientèle en intégrant ce dispositif dans leur gamme de produits. Ils manifestent un intérêt évident et souhaitent obtenir des informations complémentaires, en général plus pratiques. Néanmoins, il convient de les tranquilliser quant à la pérennité du dispositif et son financement par le 1% Logement et l'Etat.



Les professionnels sont sensibilisés au PASS-GRL®.

2008, l'année de la mobilisation (suite)

La sensibilisation des élus

En novembre dernier, le 1 % Logement a participé pour la première fois au Salon des Maires et des Collectivités Locales organisé à Paris.

Cet évènement a permis de présenter le PASS-GRL® et d'offrir une plus grande visibilité au 1 % Logement fréquemment absent des manifestations liées aux collectivités locales. Ces dernières méconnaissent le 1 % Logement en tant qu'entité alors que ses dispositifs sont quotidiennement utilisés par les communes pour leurs administrés : accès au logement privé et social, accession sociale à la propriété, accompagnement de la mobilité professionnelle, assistance aux salariés pour des projets liés au logement. Autant de dispositifs que le 1 % Logement met au service de la politique locale de l'Habitat, sans en avoir forcé la reconnaissance institutionnelle. ■



À l'occasion du Salon des Maires, Jean-Luc Berho (Président de l'APAGL) a pris la parole pour promouvoir le PASS-GRL® et mieux faire connaître les actions du 1 % Logement.

CILGÈRE, DROIT DE CITÉ, CIL 82

Le travail de proximité des CIL/CCI

Au cœur du dispositif du PASS-GRL®, les CIL/CCI interviennent sur les réalités concrètes du terrain. Leur regard sur les problématiques liées au logement, leur approche des différents acteurs du secteur et les solutions qu'ils apportent dans la gestion quotidienne des dossiers méritent d'être reconnues.



Le réseau CILGÈRE par exemple, composé de 7 CIL et fort de 18 implantations, a mis en place une démarche particulièrement active qui a permis d'optimiser le déploiement du PASS-GRL®. Vincent Bretin, directeur général de CILGÈRE Centre-Est a fait du PASS-GRL® son cheval de bataille. Outre les diverses opérations de communication menées dans ce sens en direction de tous les publics intéressés, il a choisi de privilégier des partenariats en face à face au plan local afin de compléter des actions Internet déjà développées. "Nos interlocuteurs sont très sensibles au contact humain, plus direct que celui d'un écran".

Le relais des assureurs

Le réseau CILGÈRE a par ailleurs souhaité s'entourer des professionnels de l'assurance, incontournables pour approcher l'univers du logement. En effet, développer un réseau local d'assureurs est un véritable accélérateur au profit du PASS-GRL® : le salarié d'une entreprise cotisante au CIL ou le bailleur peut ainsi avoir plusieurs points de distribution du dispositif, auprès desquels il peut obtenir des renseignements et des services. C'est ainsi que le réseau CILGÈRE rencontre certains assureurs pour nouer des partenariats, notamment avec la compagnie SADA, déjà adhérente au dispositif : "Cet accord non exclusif conclu avec SADA ne pouvait fonctionner qu'à une condition : pouvoir offrir

un service de proximité et de qualité dans la relation avec les assurés. Nous devons être certains de la capacité de notre partenaire à proposer une réelle disponibilité (bureaux ouverts au public, horaires adaptés, personnels impliqués et formés au dispositif). Avec SADA par exemple, cette condition était remplie pour nous engager pleinement dans cette démarche".

Des tests probants

Le partenariat a été effectivement lancé à la fin de l'été 2008, avec la mise en place d'un test en Bourgogne et en Lorraine. GRL Gestion s'est chargée de la formation du personnel de SADA et l'approche commerciale proprement dite a pu démarrer. Dès la mi-décembre, 6 contrats "groupes" ont été signés par des notaires et des administrateurs de biens concernant 3000 logements. Parallèlement, et toujours uniquement grâce à ces rencontres sur le terrain, 70 contrats propriétaires privés ont été validés dans la même période. "Nous comptons poursuivre et étendre ce type de partenariat à l'ensemble du territoire avec d'autres professionnels de l'assurance, si l'opportunité se présente" confirme Vincent Bretin. "D'une manière générale, notre objectif est de développer le PASS-GRL® par la mise en commun des bonnes volontés".

3 illustrations

Pour faciliter la mise en place du PASS-GRL®

- 1 **Développer** un réseau local d'assureurs partenaires du PASS-GRL®
- 2 **Externaliser** les dossiers via une association* (*agrée dans le cadre des PDALPD).
- 3 **Instaurer** un dialogue continu avec les locataires et les acteurs locaux.

Un partenariat performant

D'autres actions sur le terrain prouvent l'intérêt du réseau 1 % Logement pour le dispositif PASS-GRL®. C'est notamment le cas de l'association Droit de Cité Habitat, affiliée au GIC, et bras armé au service de trois CIL sur le terrain que sont le GIC, Alliance 1 % Logement et CPLOS. Dirigée par Magali Vallet, l'association assure une prise en charge totale des dossiers d'impayés PASS-GRL® pour le GIC et intervient sur le protocole social pour les deux autres CIL. S'appuyant sur "des conseillères diplômées et dédiées", Droit de Cité Habitat intervient en Ile de France et autour de Bordeaux, Lyon et Rouen au travers d'une soixantaine de représentations locales. Dans les autres régions où l'association n'est pas implantée, les relais ne manquent pas pour autant, puisqu'un partenariat est alors recherché avec une structure associative à vocation sociale.

La démarche est toujours identique. Les conseillères mettent quotidiennement en application la procédure propre au PASS-GRL®, depuis la prise de connaissance des dossiers, jusqu'à l'établissement d'un contact dans un contexte parfois difficile, avec des locataires dont la situation économique est souvent fragilisée. L'étude des dossiers permet de réaliser un

diagnostic budgétaire qui conduira à la mise en place d'un plan d'apurement de la dette, voire d'un protocole social en cas de difficultés particulières nécessitant un suivi spécifique.



La nécessaire mutualisation des moyens

"Notre expérience dans la gestion des locataires en situation délicate nous permet d'être extrêmement réactifs. Un plus grand volume de dossiers nous permettrait de consacrer plus de ressources humaines dédiées et d'être encore plus efficaces. Aujourd'hui nos équipes, faute de volume, consacrent une partie de leur travail à d'autres missions. Cette mutualisation ne nous empêche pas d'obtenir des résultats puisque deux tiers des dossiers que nous avons traités échappent ainsi à une procédure contentieuse. Je considère que le PASS-GRL® est vraiment un très bon outil à valoriser. C'est en tout cas l'un de nos principaux objectifs" conclut la directrice de Droit de Cité Habitat.

La carte de la proximité



L'exemple de Catherine Darde, conseillère en charge du PASS-GRL® au CIL 82 à Montauban, montre encore l'implication des CIL/CCI dans la mise en œuvre du PASS-GRL®. *"La proximité est le meilleur moyen pour faciliter la résolution des problèmes de logement. J'apprécie le face à face et je n'hésite pas à me déplacer chez les locataires si nécessaire. Cependant nous sommes plus efficaces au bureau car nous avons tout sous la main pour répondre rapidement à n'importe quelle situation. Il est important également qu'un locataire initie de lui-même cette démarche en venant vers nous. Cela traduit*

généralement une implication plus forte de sa part dans la gestion de son dossier. Cela crée un contexte beaucoup plus favorable pour mettre en œuvre des solutions optimisées" explique Catherine Darde. *"Nous avons su créer un climat de confiance avec les locataires qui n'attendent pas que les problèmes aient pris trop d'importance pour se manifester. Ils viennent spontanément me voir au moindre souci financier. Je peux alors anticiper, ce qui représente un gain de temps inestimable"*.

Cette volonté de dialogue, la conseillère ne l'a pas développée qu'avec les locataires. Elle rencontre régulièrement des membres de la CAF, du Conseil Général, des bailleurs, mais aussi des assistantes sociales et des conseillères en économie sociale familiale (CESF). Un rapprochement qui permet d'établir une véritable concertation et une coopération avec l'ensemble de ces interlocuteurs, chacun apportant son savoir-faire et l'accès à son réseau dans la conduite des dossiers.

Ne laisser échapper aucun contact utile et travailler en réseau, une démarche dont les CIL/CCI pourraient s'inspirer. ■

OPTIMISER le traitement social

Une des missions prioritaires de l'APAGL est de rendre effectif le traitement social du PASS-GRL®, par l'élaboration des procédures et des modalités de traitement adapté des impayés de loyer. La maîtrise des délais est le gage du succès du dispositif, c'est pourquoi l'APAGL a conçu un outil informatique de gestion des dossiers permettant d'offrir un service de qualité, rapide et fonctionnel, pour les 100 organismes agréés au PASS-GRL® répartis dans toute la France.

Dénommée TALI¹, cette application informatique est opérationnelle depuis août 2008. Elle est désormais utilisée par les référents sociaux de chaque CIL/CCI chargés de traiter les dossiers de locataires bénéficiant d'un PASS-GRL®. Les formations à son utilisation ont été organisées par l'APAGL entre juillet et août afin de permettre aux CIL/CCI de relayer l'APAGL avec professionnalisme et plus d'efficacité sur le terrain dans le suivi des locataires. TALI optimise ainsi le traitement des données des locataires et permet de veiller au respect des délais nécessairement courts pour un traitement rapide des impayés.

Ainsi, le passage d'un traitement manuel des dossiers à une informatisation des procédures permet au référent de consacrer plus de temps à trouver des solutions personnalisées pour le locataire : un gain de temps sur la gestion administrative qui se fait au profit de la qualité de la relation humaine.

Par ailleurs, un grand nombre de journées d'information ou de formation sur le traitement social et l'application informatique TALI a été mené sur l'ensemble du territoire national en direction des CIL/CCI et des partenaires. Les modalités du PASS-GRL® ont également été présentées auprès des réseaux associatifs pour faciliter et coordonner les actions de chacun (Habitat et Développement, PACT-ARIM, professionnels de l'immobilier). En accompagnant l'expertise des partenaires du PASS-GRL®, l'APAGL entend délivrer un service plus performant, conforme aux attentes des partenaires eux-mêmes et des bénéficiaires du dispositif.

(1) Traitement Adapté des Loyers Impayés.

PARTENARIAT AVEC LES COLLECTIVITÉS

Le PASS-GRL® présenté aux élus

Lors du dernier Salon des Maires et des Collectivités Locales (SMCL) en novembre dernier, les visiteurs ont pu apprécier sur le stand du 1% Logement les atouts du PASS-GRL®, notamment pour faciliter l'accès des locataires au logement locatif privé.

A l'occasion de ce Salon, Jérôme Bédier, Président de l'UESL, et Jean-Luc Berho, vice-Président (Collège salariés) de l'UESL et Président de l'APAGL ont participé à des débats visant à mieux faire connaître les actions du 1 % Logement et ses nouveaux défis dans le cadre du Protocole National Interprofessionnel (PNI). Ce fut l'occasion de souligner que le PNI porte de nouvelles ambitions pour le 1 % Logement avec des instruments parmi lesquels figurent le PASS-GRL®, le PASS-FONCIER® et les réalisations de la Foncière Logement.

Comme le rappelle clairement le Protocole National Interprofessionnel (PNI) sur le logement signé le 17 septembre dernier par tous les partenaires sociaux, le 1% Logement a pour vocation de créer et développer des solutions innovantes dans le domaine du logement. Le PASS-GRL® est un des outils proposés aux élus pour accompagner leurs politiques locales de l'habitat. Des mini-conférences, organisées sur le stand par l'UESL et l'APAGL, ont complété l'information sur le mode de fonctionnement du PASS-GRL® et sur ses perspectives de développement, tout en répondant aux questions du public.

Trois avantages majeurs pour les collectivités

Réponse des Partenaires Sociaux du 1% Logement pour sécuriser les bailleurs privés et favoriser l'accès au logement et son maintien à un plus grand nombre de locataires, le PASS-GRL® permet aux collectivités locales qui

s'engagent dans une démarche partenariale d'optimiser leur politique de l'habitat. Un message politique fort qui va de pair avec une gestion optimale de leurs finances, le dispositif PASS-GRL® s'avérant 10 à 20 fois moins coûteux que la production de logement locatif neuf. En outre, ce partenariat s'inscrit dans une maîtrise des coûts du logement (loyer conventionné) et autorise des actions ciblées vers des populations différentes (cf. *Lettre du PASS-GRL® n°3 du mois d'octobre 2008 pour les exemples du Val de Seine, de la Région Poitou Charentes, d'Aix-les-Bains*). ■

Location privée : les autres outils innovants du 1% Logement

- Avance LOCA-PASS® (financement du dépôt de garantie).
- MOBILI-PASS® (aide aux salariés en mobilité professionnelle).

Glossaire

● Protocole National Interprofessionnel

Le PNI est l'aboutissement des négociations entre les partenaires sociaux gestionnaires du 1% Logement. En repositionnant celui-ci dans le champ du dialogue social et de la négociation collective, les partenaires sociaux confortent ainsi leur totale légitimité dans sa gestion. Pour résoudre la crise du logement et complémentarément aux politiques publiques, les partenaires sociaux ont souhaité que le 1% Logement participe à l'effort, en consacrant une part importante de ses ressources à la production de logements supplémentaires économiquement accessibles pour les salariés. Parallèlement, le PNI acte leur engagement à renforcer d'autres dispositifs d'intérêt général, comme le PASS-GRL®. Enfin, le PNI détermine les orientations de la réforme de la gouvernance du 1% Logement, pour le rendre plus paritaire, plus transparent et plus efficace au service des salariés et des entreprises.

Repères

Dossiers traités par l'APAGL au 30/11/08, dans le cadre du traitement social du PASS-GRL®

Les causes de l'impayé de loyer

La perte d'emploi explique le tiers des impayés de loyers. Le changement de situation (enfant majeur, séparation, retraite), la maladie et le choix budgétaire sont ensuite les causes les plus fréquentes, avec 15 % chacune.

La résolution des dossiers

La moitié des dossiers d'impayés de loyers a pu éviter de passer en contentieux, grâce à une analyse sociale et la mise en œuvre de plans de remboursement adaptés à la situation du locataire.

Répartition géographique des logements garantis par un PASS-GRL® : les régions PACA, Aquitaine, Nord et Ile-de-France concentrent le plus de logements garantis.

